

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN JASA TRANSPORTASI
*ONLINE GRAB DI STIESIA SURABAYA***



Oleh:

ANDRE FITRA TRENGGANA

NPM: 18.2.02.11706

Program Studi: Manajemen

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
STIESIA SURABAYA**

2020

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN JASA TRANSPORTASI
*ONLINE GRAB DI STIESIA SURABAYA***

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi: Manajemen

Konsentrasi: Manajemen Pemasaran

Oleh:

ANDRE FITRA TRENGGANA

NPM: 18.2.02.11706

Program Studi: Manajemen

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
STIESIA SURABAYA**

2020

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA TRANSPORTASI
ONLINE GRAB DI STIESIA SURABAYA**

**Dipersiapkan dan disusun oleh :
ANDRE FITRA TRENGGANA
NPM : 18.2.02.11706**

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada Tanggal 08 September 2020**

Susunan Tim Penguji :

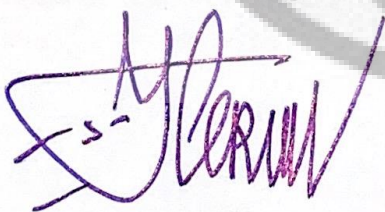
Ketua : Dr. Suwitho, M.Si.
Anggota : 1. Dr. Heru Suprihhadi, M.S., C.P.M.
2. Dr. Dewi Urip Wahyuni, S.Pd., S.E., M.M.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi Manajemen


Dr. Heru Suprihhadi, M.S., C.P.M.


Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua STIESIA



Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **ANDRE FITRA TRENGGANA**

NPM : **18.2.02.11706**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA TRANSPORTASI *ONLINE*
GRAB DI STIESIA SURABAYA**

Diajukan untuk diuji pada tanggal 8 September 2020 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 8 September 2020

Yang membuat pernyataan,



ANDRE FITRA TRENGGANA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Andre Fitra Trenggana
NPM : 18.2.02.11706
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Trenggalek, 22 Februari 1996
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 3 (Tiga) / 2 (Dua)
Alamat Rumah : Jl. Manukan Madya No. 145, Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Martilah
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Manukan Madya No. 145, Surabaya
Alamat Kantor/Telepon : -
Pekerjaan/Jabatan : Ibu rumah tangga

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

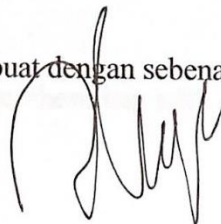
- | | |
|--|-------------|
| 1. Tamat SD Manukan Wetan 145 Surabaya | Tahun 2008. |
| 2. Tamat SMP Negeri 26 Surabaya | Tahun 2011. |
| 3. Tamat SMA Negeri 7 Surabaya | Tahun 2014. |
| 4. Tamat Diploma-III di Universitas Airlangga Surabaya | Tahun 2018 |

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	Alih Jenjang	2018-2020	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
2019 - Sekarang	CV. Nusantara Teknologi	-	Direktur

Dibuat dengan sebenarnya



Andre Fitra Trenggana

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, atas berkat serta karunia-Nya sehingga dapat terselesaikan penulisan skripsi pada penelitian ini, yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online Grab Di Stiesia Surabaya” skripsi ini disusun untuk persyaratan kelulusan dari Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya (STIESIA) dengan mendapatkan gelar Sarjana Manajemen. Penulis menyadari jika tanpa adanya pihak-pihak yang mendukung dan membantu dalam penulisan skripsi ini maka tidak dapat selesai. Maka dari itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si, Ak, CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen serta Dosen Wali SM-1 Alih Jenjang Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Dr. Heru Suprihhadi, SE., MS, CPM. selaku Dosen Pembimbing Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah meluangkan waktu dengan kesabaran pada saat membimbing saya.
4. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan dan mengajarkan saya ilmu yang sangat bermanfaat kepada saya.
5. Kedua Orang Tua saya yang telah mendidik dan membesarkan saya dengan tulus dan penuh kasih sayang.
6. Kedua saudari saya yang telah memberikan dukungan dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

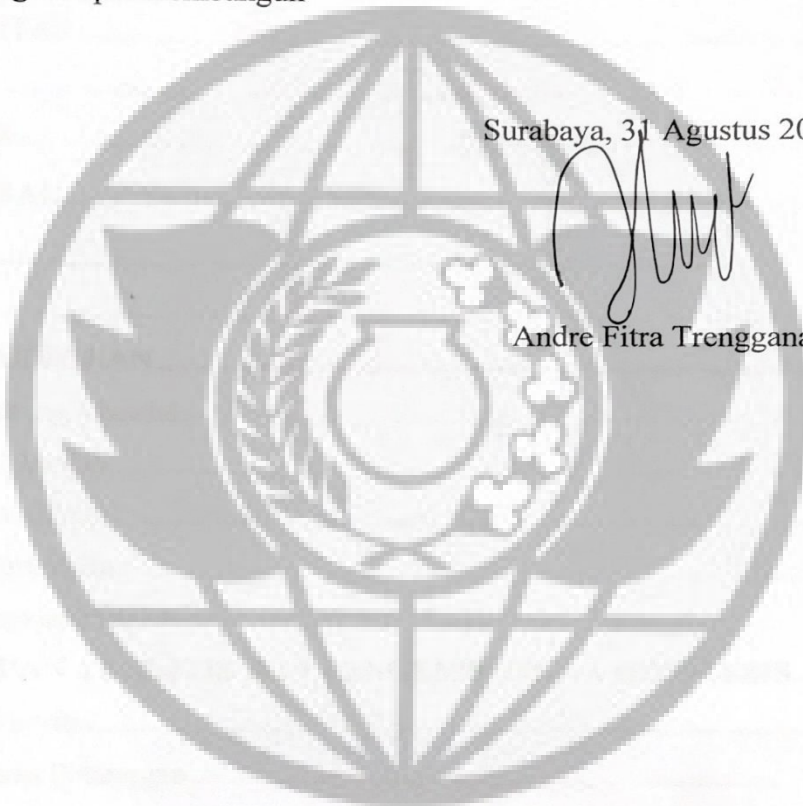
6. Kedua saudari saya yang telah memberikan dukungan dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini sangat jauh dari kata sempurna, semoga skripsi ini dapat bermanfaat. Maka diharapkan saran dan kritik untuk skripsi ini agar dapat membangun

Surabaya, 31 Agustus 2020



Andre Fitra Trenggana



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	3
HALAMAN PERNYATAAN	4
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	5
KATA PENGANTAR	6
DAFTAR ISI.....	8
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
ABSTRAK.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT.....	Error! Bookmark not defined.
BAB 1 : PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	Error! Bookmark not defined.
2.1 Tinjauan Teoritis	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Kualitas Layanan	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Harga	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 Promosi	Error! Bookmark not defined.
2.2 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.3 Rerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
2.4 Pengembangan Hipotesis	Error! Bookmark not defined.

2.4.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan **Error! Bookmark not defined.**

2.4.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan **Error! Bookmark not defined.**

2.4.3 Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan **Error! Bookmark not defined.**

BAB 3 : METODE PENELITIANError! Bookmark not defined.

3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian **Error! Bookmark not defined.**

3.1.1 Jenis Penelitian **Error! Bookmark not defined.**

3.1.2 Gambaran Populasi Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**

3.2 Teknik Pengambilan Sampel..... **Error! Bookmark not defined.**

3.3 Teknik Pengumpulan Data..... **Error! Bookmark not defined.**

3.3.1 Jenis Data..... **Error! Bookmark not defined.**

3.3.2 Sumber Data **Error! Bookmark not defined.**

3.4 Prosedur Penggunaan Data..... **Error! Bookmark not defined.**

3.5 Variabel dan Definisi Operasional Variabel **Error! Bookmark not defined.**

3.5.1 Variabel **Error! Bookmark not defined.**

3.5.2 Definisi Operasional Variabel **Error! Bookmark not defined.**

3.6 Teknik Analisis Data..... **Error! Bookmark not defined.**

3.6.1 Uji Instrument..... **Error! Bookmark not defined.**

3.6.2 Uji Asumsi Klasik **Error! Bookmark not defined.**

3.6.3 Analisis Regresi Linier Berganda..... **Error! Bookmark not defined.**

3.6.4 Uji Kelayakan Model..... **Error! Bookmark not defined.**

3.6.5 Uji Hipotesis (Uji t) **Error! Bookmark not defined.**

BAB 4 : ANALISIS DAN PEMBAHASANError! Bookmark not defined.

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian **Error! Bookmark not defined.**

4.1.1 Profil Perusahaan Grab..... **Error! Bookmark not defined.**

4.2 Deskripsi Hasil Penelitian **Error! Bookmark not defined.**

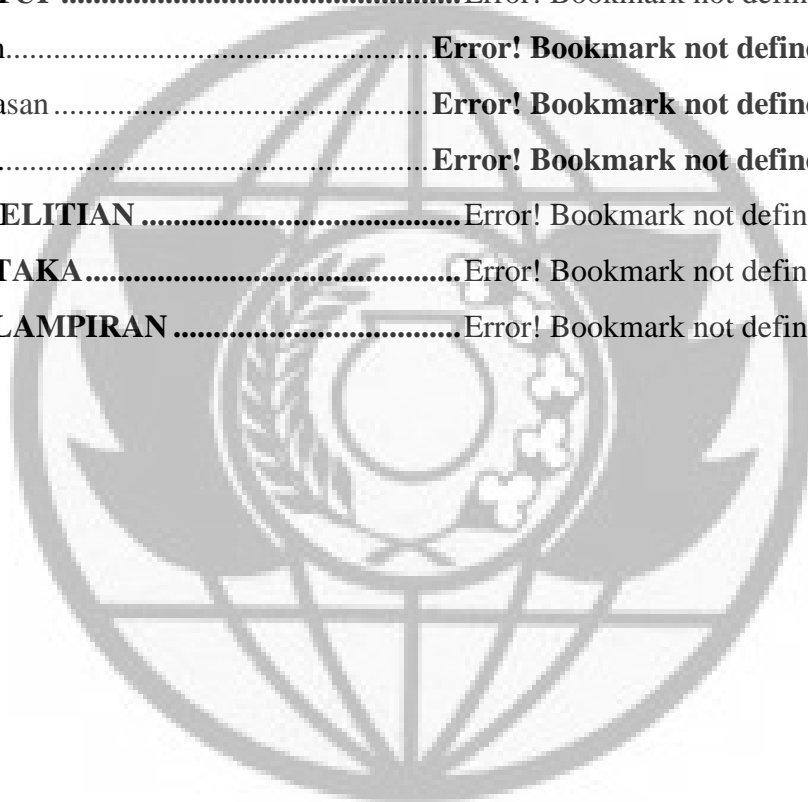
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden **Error! Bookmark not defined.**

4.2.2 Deskripsi Hasil Analisis Variabel Penelitian **Error! Bookmark not defined.**

4.2.3 Teknik Analisis Data **Error! Bookmark not defined.**

4.2.4 Uji Asumsi Klasik **Error! Bookmark not defined.**

4.2.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.6 Uji Kelayakan Model.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.7 Pengujian Hipotesis (Uji t)	Error! Bookmark not defined.
4.3 Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
4.3.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
4.3.3 Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
BAB 5 : PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
5.1 Simpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2 Keterbatasan	Error! Bookmark not defined.
5.3 Saran.....	Error! Bookmark not defined.
JADWAL PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN - LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.



DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1. Data Pengguna Grab Kalangan Mahasiswa STIESIA Surabaya	2
2. Penelitian Terdahulu	23
3. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
4. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	47
5. Deskripsi Responden Berdasarkan Jurusan	48
6. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kualitas Layanan (KPe)	50
7. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Harga (Hrg)	52
8. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Promosi (Pro)	54
9. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepuasan Pelanggan (KP)	56
10. Hasil Uji Validitas.....	59
11. Hasil Uji Reliabilitas.....	60
12. Hasil Uji Normalitas (<i>Kolmogorov Smirnov</i>)	61
13. Hasil Uji Multikolinieritas	63
14. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	64
15. Hasil Uji F.....	66
16. Hasil Uji Koefisien Determinasi Berganda (R^2)	67
17. Hasil Uji t.....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
1. Tabulasi Hasil Kuesioner	26
2. Logo Grab	45
3. Uji Reabilitas	101
4. Uji Normalitas (<i>Kolmogorov Smirnov</i>).....	102
5. Uji Normalitas (Pendekatan Grafik)	102
6. Uji Multikolinieritas.....	103
7. Uji Heteroskedastisitas (<i>Scatterplot</i>).....	103



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Hal
1. Kerangka Pemikiran.....	81
2. Frekuensi Responden	93
3. Frekuensi Kualitas Pelayanan	93
4. Frekuensi Harga	94
5. Frekuensi Promosi	96
6. Frekuensi Kepuasan Pelanggan	97
7. Uji Validitas Kepuasan Pelayanan.....	99
8. Uji Validitas Harga	101
9. Uji F	104
10. Koefisien Determinasi Berganda (R^2).....	104
11. Uji t	104